

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

### INDICADORES DE SATISFACCIÓN NOVIEMBRE DE 2022

La E.S.E Hospital Regional de Duitama, implementa estrategias para responder a las necesidades y problemáticas de la comunidad, las cuales contribuyen con el control y mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de encuestas de satisfacción al usuario y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **308 encuestas** realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de Noviembre de 2022 en las tres sedes.

De los 308 usuarios encuestados, **305 están satisfechos** con la atención recibida.

De los 308 usuarios encuestados, **307 recomendarían** al Hospital Regional de Duitama con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla de semaforización obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad

SERVICIO	INDICADOR	
	Satisfacción	Recomendación
DUITAMA INTERNACION	<b>98.8%</b>	<b>100%</b>
DUITAMA URGENCIAS	<b>96,3%</b>	<b>100%</b>
DUITAMA AMBULATORIO	<b>97.6%</b>	<b>100%</b>
SANTA ROSA URGENCIAS	<b>93.8%</b>	<b>93.8%</b>
SANTA ROSA AMBULATORIO	<b>100%</b>	<b>100%</b>
SATIVA SUR AMBULATORIO	<b>100%</b>	<b>100%</b>
TOTAL: <b>308 ENCUESTAS</b>		

Se puede determinar que ningún servicio se encuentra debajo del indicador de excelencia.

A continuación se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

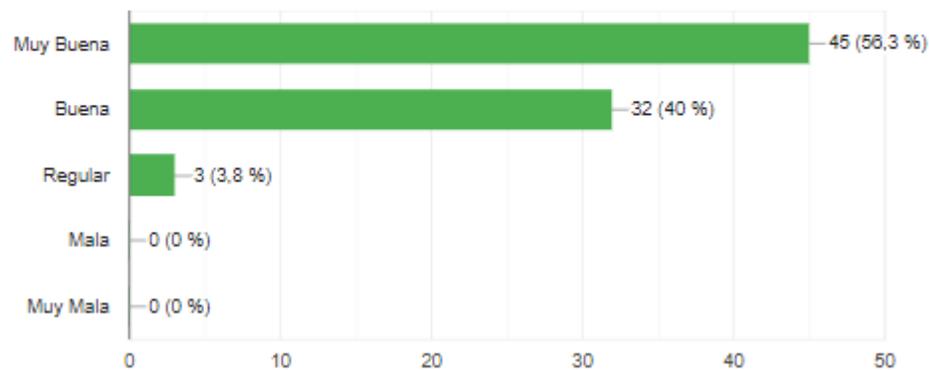
## DUITAMA- URGENCIAS (80 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

80 respuestas



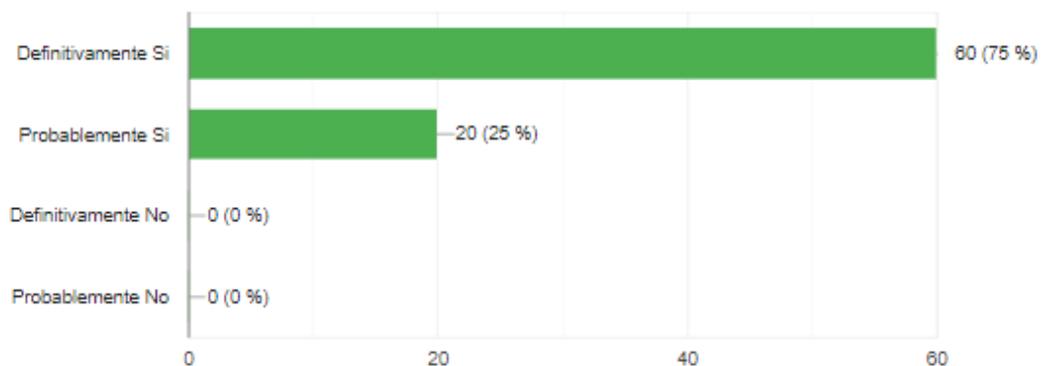
La tabla anterior indica que el 96.3% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es buena y muy buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

80 respuestas

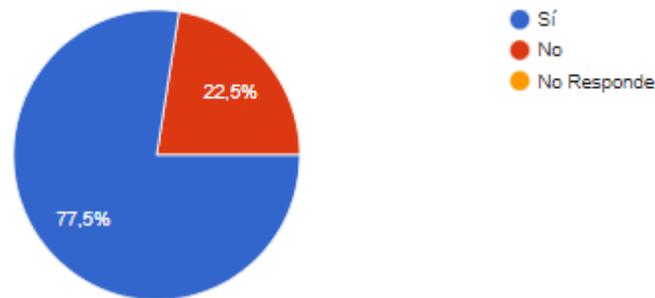


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

## Reconocimiento Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 77.5% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- 👍 Muy buen servicio gracias
- 👍 Felicitación al personal de enfermería y la atención, es saludable la comida. Gracias
- 👍 Nos atendieron muy bien la atención es muy buena
- 👍 Felicito a la mayoría del personal en general. Habrá una que otra queja pero en general el servicio es muy bueno y ha mejorado bastante. Gracias por la atención
- 👍 En si estuvo buena la atención en comparación a veces anteriores
- 👍 Muy buena atención eficaz y oportuna
- 👍 En si estuvo buena la atención en comparación a veces anteriores
- 👍 Considero que es una excelente institución, el trato del personal tanto con pacientes y cuidadores es muy bueno le explican muy bien lo que requiere cada uno lo recomendaría a familiares amigos y conocidos.
- 👍 Felicito al personal de urgencias, médicos terapia respiratoria, jefe de enfermería auxiliar de enfermería y a todos aquellos que en el trayecto me saludaron. Muchas gracias.
- 👍 Felicito al hospital por la muy buen atención prestada
- 👍 Felicitar al personal que me atendió muchas gracias a todo el personal de salud del hospital por la atención que me brindan
- 👍 Felicitar a la entidad pues siempre están velando por la atención integral de las personas la única sugerencia respecto al área de urgencias es tener espacios y mobiliario más comfortable para el descanso del acompañante en las noches.
- 👍 Se han demorado en dar mi cama
- 👍 Gracias por el buen servicio
- 👍 Dotar de personal médico y enfermeros al hospital dotar de equipos médicos más especializados
- 👍 Discúlpame pero se demoran mucho para entregar los resultados de laboratorio, del resto muy bien
- 👍 Es un hospital muy bueno
- 👍 Felicitaciones a la psicóloga Georgina por su esmero en atenderme y dar a conocer los derechos y deberes, por su amabilidad y atención al paciente

- ☞ Mas amabilidad por parte de enfermeras porque a veces la urgencia que uno tiene no es visible y ellas lo tratan a uno como si uno no tuviera la necesidad de estar aquí.
- ☞ Es muy bueno el servicio que obtuvimos en el hospital
- ☞ Muy buena la atención por parte de los médicos como paciente me siento satisfecho y esperamos que sigan así de verdad gracias.
- ☞ Muy buena la atención desde el personal de vigilancia en adelante, gracias y felicitaciones
- ☞ Excelente servicio muy bueno y muy agradecido
- ☞ Es muy bueno el servicio del hospital
- ☞ Excelente el servicio prestado y el personal es muy humano, respetuoso y responsable con el servicio, gratitud y agradecimiento por el servicio prestado
- ☞ Un agradecimiento especial a las enfermeras y al jefe Carlos quienes son muy colaboradores y además hacen que estos momentos sean más llevaderos gracias

### **Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:**

- ☞ El servicio muy bueno y la atención, continúen con la atención, ya me dijeron que me dejan hospitalizado desde las dos, estoy enfermo de la columna y no me han asignado cama llevo dos horas esperando la cama y las sillas no son muy cómodas
- ☞ El aseo en los baños no es óptima, pediatría de urgencias no son óptimas las condiciones, el jabón no funciona está en una bolsa en el piso, desde que lo vomitaron no lo han aseado.
- ☞ Darle al paciente más información en el momento que le hacen un examen y cuanto es el tiempo de espera para los resultados
- ☞ Demoras en la asignación de camas
- ☞ Que los alimentos lleguen calientes no fríos porque es incómodo y no muy apetitoso comer frio
- ☞ Sería bueno que el sitio de urgencias contara con mayor cantidad de camillas por lo menos, porque en el caso de mi esposo dijo el doctor que los hospitalizaban la noche anterior, pero no le dieron cama ni camilla sino hasta las 10:30 pm esperando desde las 6:00 pm que lo atendieran, cabe mencionar que el producto del accidente lo produjo una luxación de cadera y él no puede permanecer mucho tiempo parado o sentado y esta adolorido por anoche

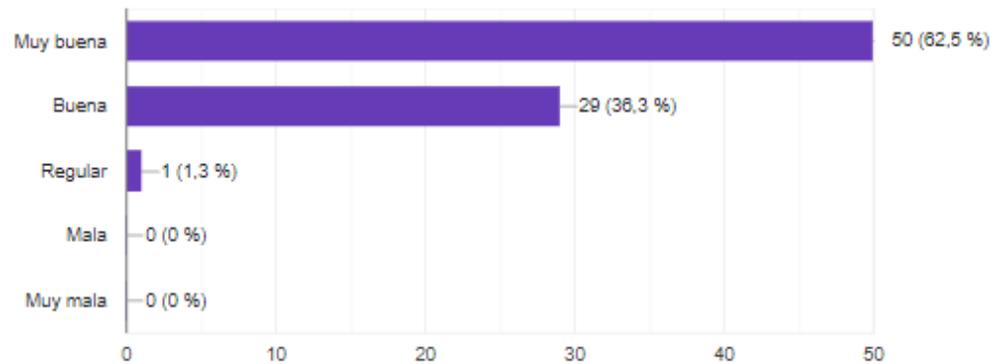
## **DUITAMA- SERVICIOS AMBULATORIOS (80 Encuestas)**

### **Indicador de Satisfacción**

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

80 respuestas



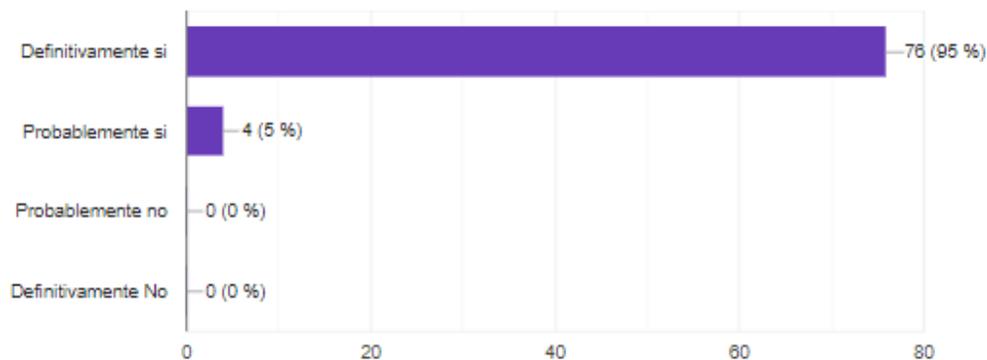
La tabla anterior indica que el 98,8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy bueno y bueno.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

80 respuestas

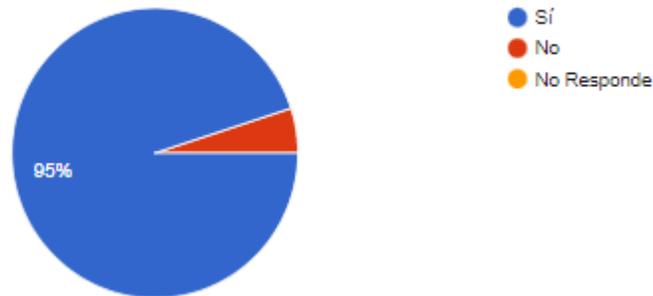


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

## Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuario?

80 respuestas



El gráfico anterior indica que el 95% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- Nos han colaborado e informado muy bien a veces uno no sabe, a donde ir y nos han guiado muy bien
- Felicitar para que sigan así se siente uno bien cuando lo atienden bien
- Agradecida con la atención brindada
- Hasta ahora ha sido buena la atención
- Felicitarlos por su buena atención y compromiso con los pacientes, gracias.
- Me parece que tuvimos una atención oportuna amable y entendible de los procedimientos efectuados. El personal en todo el momento fue muy amable
- Excelente servicio muy buena la atención
- Se presta un buen servicio con los protocolos correspondientes y felicito a la humanización se salas de cirugía que me han presentado para el procedimiento en cirugía ambulatoria
- Continuar con la atención y se nota el esmero por brindar una buena atención
- Mejorar cada día, hacerlo de corazón no porque les toca
- Muy buen servicio
- Atienden buenos especialistas
- Gracias al doctor me atendió muy bien me siento completamente satisfecha
- Muy buena atención
- Excelente la atención de neumología, por parte del doctor cesar Méndez una persona que está muy pendiente de sus pacientes
- Buena atención al cliente y al personal
- Muy buena atención al usuario
- Muy buena la atención y el servicio al usuario gracias
- La re buena, gracias
- Excelente servicio
- Sugiero más atención ser más respetuoso con el usuario

## Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☹ Estoy en espera de la cirugía, para programación desde antes de marzo y no me han operado tres meses para la juna médica y las radiografías ya no me sirven.
- ☹ Se demoró mucho para darme la cita después de tres meses preguntando y viniendo para tener alguna respuesta para su procedimiento. Salió a vacaciones la personan encargada y no tenía conocimiento de los papeles hasta que llego la otra persona a recibir su cargo y nuevamente se le pide el favor de que lo agenda para que no se pierdan los exámenes.
- ☹ Sugiero que salgan cada hora a informar al familiar como va el procedimiento permitir el ingreso a sala de recuperación al menos 5 minutos
- ☹ Debe haber más prioridad para los adultos mayores

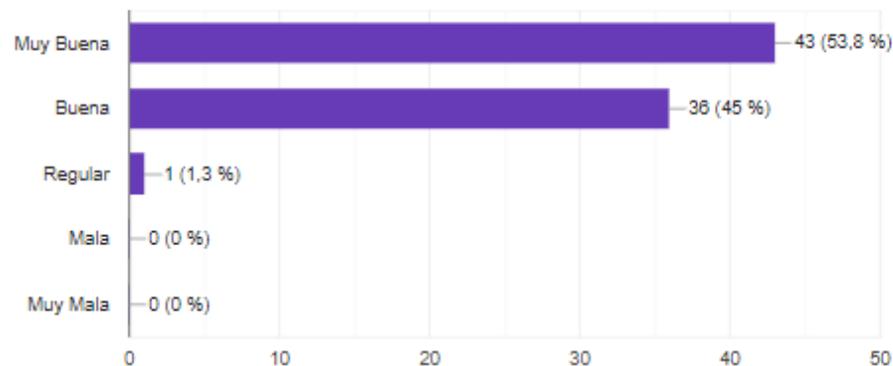
## DUITAMA- INTERNACIÓN (80 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



80 respuestas



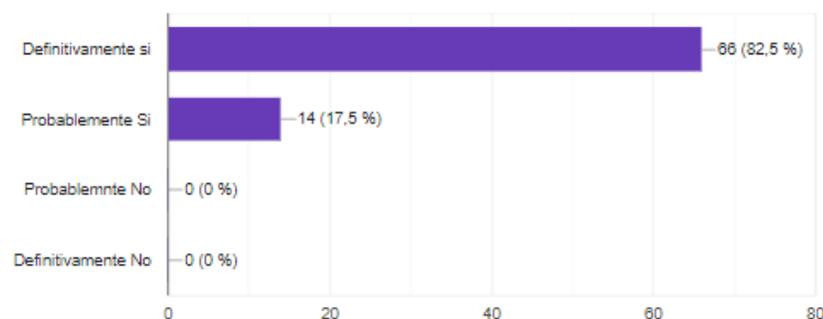
La tabla anterior indica que el 98,8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama es muy buena y buena

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos ésta IPS?



80 respuestas

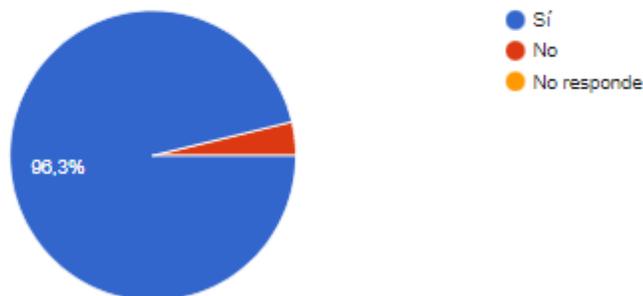


El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama.

## Reconocimiento de Deberes y Derechos

¿Conoce cuales son sus deberes y sus derechos como usuarios?

80 respuestas

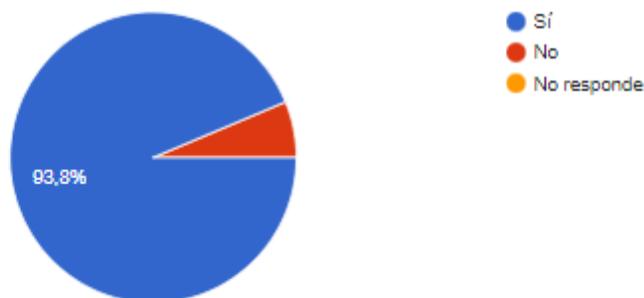


El gráfico anterior indica que el 96,3% de los encuestados, manifiesta que conoce cuáles son sus deberes y derechos como usuario en el Hospital Regional de Duitama.

## Indicador de Satisfacción de la Alimentación

¿Considera adecuada la alimentacion en el servicio de hospitalizacion de acuerdo a su diagnostico?

80 respuestas



Se observa que el 93,8% de los encuestados, considera adecuada la alimentación proporcionada en el Hospital Regional de Duitama

## Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

- 👍 Felicitaciones
- 👍 Muy agradecidos
- 👍 Muy amables todos enfermeros y médicos pediatras enfermeras muy amorosos con los niños
- 👍 Muy buena atención en pediatría información clara e igual con las enfermeras
- 👍 Agradecimiento al personal del servicio urgencias, hospitalización del servicio a4 y la atención de humanización por estar siempre pendiente de mi recuperación. Gracias infinitas gracias
- 👍 El servicio fue excelente tanto en urgencias como en la uci y todo el personal se merece una felicitación
- 👍 Agradecer al servicio por la atención prestada

- 🌸 Agradecer por su labor, compromiso por estar pendientes en todo momento, gracias
- 🌸 Felicito al personal del hospital regional de Duitama por los servicios prestados muy excelente gracias dios los bendiga
- 🌸 Muchas felicitaciones al personal
- 🌸 Una excelente atención buen servicio
- 🌸 Muchas felicitaciones a todo el personal
- 🌸 Muchas felicitaciones gracias
- 🌸 Buen servicio felicitamos a todo el personal
- 🌸 Muy bueno el servicio gracias por todo y por su paciencia
- 🌸 Muchas felicitaciones
- 🌸 Muchas felicitaciones por la atención a mi mamita. Dios les bendiga siempre
- 🌸 Mil gracias por la atención prestada
- 🌸 Todo el personal fue amable, felicito a los médicos nos informaron de manera clara y entendible la condición de mi madre, diariamente nos informaron de la atención y evolución. No tengo ninguna queja muy buena atención. Dios los bendiga siempre
- 🌸 Excelente la atención de todo el personal felicitaciones
- 🌸 Felicitar a las enfermeras doctores y todo el personal que trabaja en este excelente hospital por su buena labor y excelente trato para los pacientes inmensamente agradecidos
- 🌸 Felicitar a los funcionarios del hospital por su excelente labor y el apoyo que nos dieron, en especial a la doctora Liz de humanización por su apoyo y agilizar los trámites
- 🌸 Muy buena la atención de humanización y gestión social
- 🌸 Felicitar a todo el órgano administrativo de salud y demás por su calidad humana y en la prestación del servicio B2
- 🌸 Felicitar a todo el personal de la sección B2 por su profesionalismo, trato humano y atención excelente tanto al paciente como a su acompañante mil gracias.
- 🌸 Muy buena atención por parte de los médicos y enfermera gracias por las atenciones recibidas
- 🌸 Yo Fabio González me dirijo a todo el personal que labora en el área B2 con el fin de agradecer de todo corazón la atención que me brindaron ha sido muy especial les quedo muy agradecido a todos dios los bendiga para que continúen en esa labor tan hermosa
- 🌸 Considero que es una excelente institución, el trato al personal con tanto paciente y cuidadores es muy bueno, le explican muy bien lo que requiere cada uno, lo recomendaría a familiares amigos y conocidos
- 🌸 Felicito al personal de urgencias que inicialmente me atendió a los médicos, terapeutas respiratorios jefe de enfermería, auxiliares y a todos aquellos que en el trayecto me atendieron, muchas gracias

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

- ☹️ Anexo manifestación por escrito en buzón del día 9 de noviembre de 222 en espera de una respuesta
- ☹️ Muy fría la comida
- ☹️ La jefe que se encontraba el domingo 8 de nov, creo que se llama carolina o nidia fue súper grosera, me voltio lacara y hace muecas agresivas habla de una forma muy fuerte no adecuada para estar con los niños, sugiero que sea más sencilla y no se exalte con los pacientes cambiar la actitud yo me ofusque y nos gritamos por su actitud y trata muy fuerte a las personas
- ☹️ Deben pensar en el cuidador del niño ya que no dan alimentación y debemos dejar al niño solo para ir a conseguir además sugiero alimentación más saludable, en cafetería solo venden paquetes y no dejan entrar de afuera más frutas
- ☹️ Deberían dejar ingresar con más facilidad a sus visitantes ya que los horarios a veces no se adecuan, los especialistas se demoran en ver a la paciente, mucha demora en ortopedia.
- ☹️ La manera en la que se realizó la observación sobre las reglas para el ingreso de los acompañantes no fue la mejor, el respeto al paciente. Se debe priorizar antes cualquier situación. Consideramos que los tiempos de relevos entre los acompañantes deben ser evaluados ya que no siempre se cuenta con el tiempo que tienen establecido
- ☹️ Que la comida sea más nutritiva y caliente
- ☹️ Estar más atentos en la tarde por los dolores o situaciones del paciente como quejas o incomodidad y procurar hacer menos ruido

## SEDES INTEGRADAS DE PRIMER NIVEL

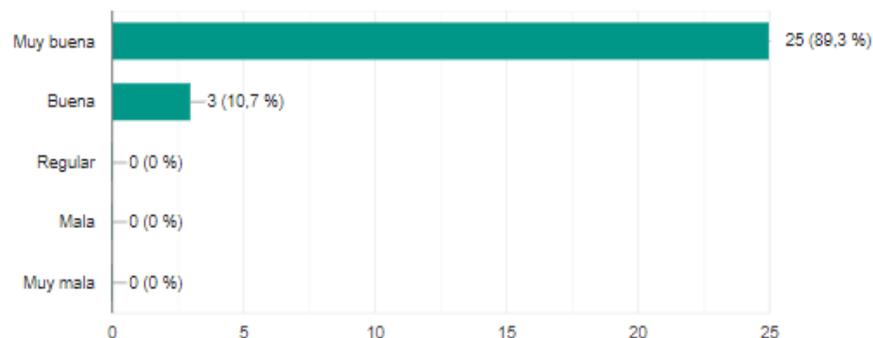
### SANTA ROSA- SERVICIOS AMBULATORIOS (28 Encuestas)

#### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



28 respuestas



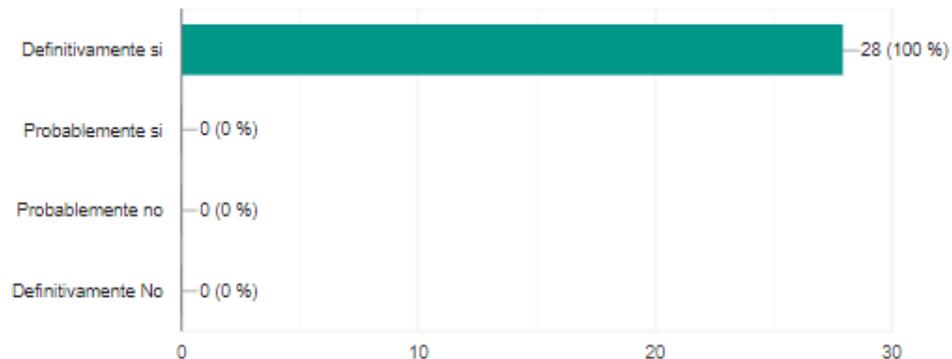
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

28 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Felicitaciones por el buen servicio de odontología el personal es muy amable y profesional. una queja para el servicio de archivo la chica siempre tiene muy mala actitud cuando se le solicita algo sus respuestas son despectivas
-  Felicitación a todo el personal que me atendió dios los bendiga
-  El servicio es muy bueno gracias
-  Me gusto la atención prestada por la ese y que fue un proceso rápido y eficaz haciendo así una atención amena y cómoda
-  Recomiendo el arreglo de la institución, para tener un lugar cómodo en la atención y más efectiva, y con más servicios para hacer traslado a otra ciudad por la atención

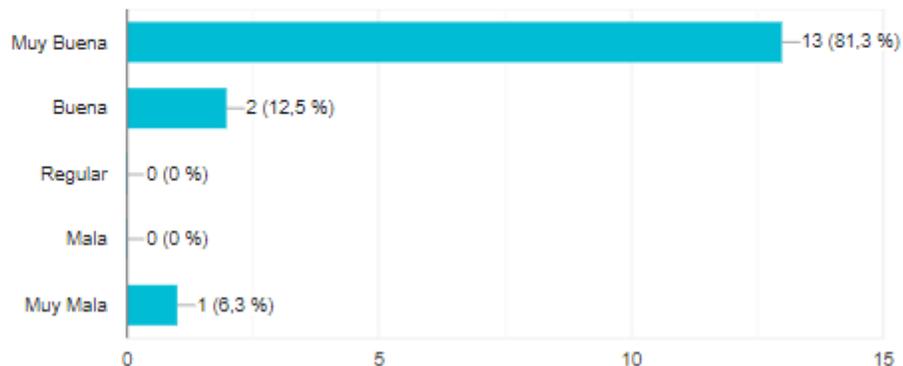
## SANTA ROSA- URGENCIAS (16 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Esta usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?



16 respuestas



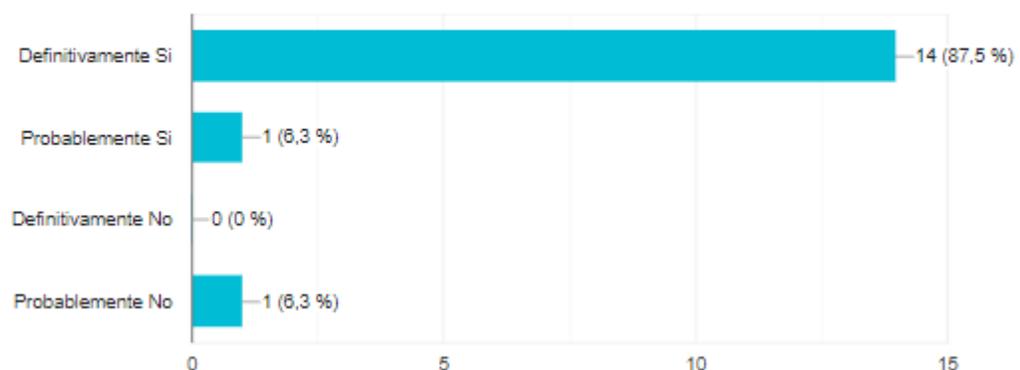
La tabla anterior indica que el 93.8% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias es muy buena y buena.

### Indicador de Recomendación

¿Le recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



16 respuestas



El 93.8 de los encuestados, manifiesta que probablemente o definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Santa Rosa de Viterbo en Urgencias.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  Muy bien por el servicio gracias al personal que atiende. Gracias
-  Muy buena atención por parte de todo el personal
-  Gracias por el servicio y gracias al personal
-  La atención fue oportuna y me explicaron que debía hacer para mejorar y superar el dolor que tenía mi hija
-  La atención brindada por la auxiliar de enfermería Nelly y medico Hernández muy excelente

direcciona al lugar de atención. Sin dificultad

-  Gracias al personal que me atendió por sus servicios prestados, gracias al doctor Víctor y la enfermera Nelly
-  Excelente servicio de urgencias
-  Felicito al hospital por los buenos modales que tiene sus doctores y demás personal de trabajo
-  Un buen trato digno y confortante
-  Sin novedad buen servicio, personal calificado y certificado muy excelente

### Nuestros usuarios observan aspectos para mejorar:

-  Que sean las personas más eficientes y amables para atenderles a los pacientes, los trabajadores del centro médico sean más humanitarios con las personas que llegan de las zonas rurales, no todas son del centro de santa rosa de Viterbo. Que sea diferencial para los abuelos y los niños que no sea por ser conocido de los trabajadores del mismo centro médico, que sea más eficiente par que Dios les de muchas más bendiciones

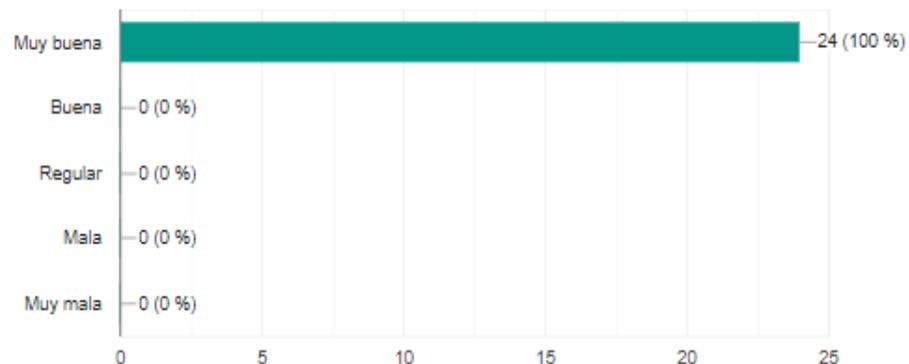
## SATIVA SUR- SERVICIOS AMBULATORIOS (24 Encuestas)

### Indicador de Satisfacción

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

 Copiar

24 respuestas



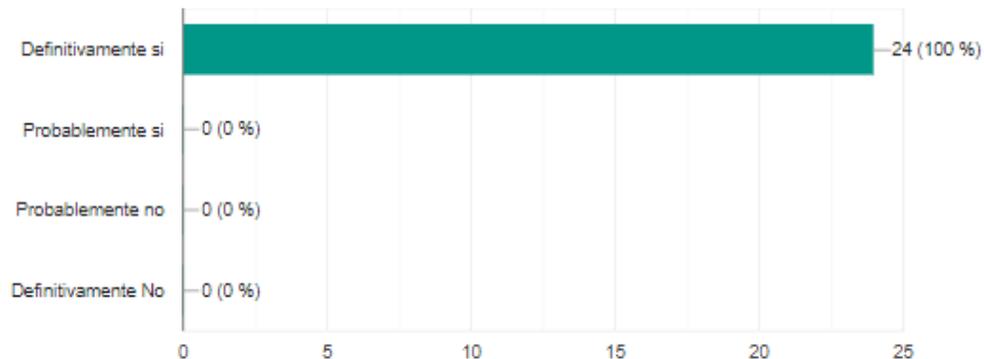
La tabla anterior indica que el 100% de los encuestados, manifiesta que la atención recibida en el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios es muy buena y buena.

## Indicador de Recomendación

¿Le recomienda a sus familiares y amigos esta IPS?

 Copiar

24 respuestas



El 100% de los encuestados, manifiesta que definitivamente recomendaría el Hospital Regional de Duitama, Sede Sativasur en servicios ambulatorios.

### Nuestros usuarios escriben comentarios positivos:

-  La calidad humana que tienen cada una de las personas que trabajan en Sativasur hace más agradable asistir a las enfermeras
-  Felicitaciones por la atención brindada
-  Buen servicio por el personal médico y enfermería
-  Felicitar por la disposición que tienen para atender a la gente
-  La jefe es amable y orienta bien sobre el proceso de planificación
-  Agradecer la atención prestada
-  El personal encargado se destaca su amabilidad, compromiso y dedicación con su trabajo
-  Felicitaciones por la atención
-  Felicitaciones buen servicio
-  Excelente servicio de la institución
-  Agradecida con la atención prestada por todo el personal dan la cita oportunamente
-  Buen servicio con las personas
-  Felicitarlos por la buena labor que hacen en la prestación del servicio de salud a todos los pacientes
-  Buena atención
-  Gracias porque la alcaldía nos traen a consulta en el bus del municipio cada mes y así tenemos los medicamentos
-  Felicitaciones por el servicio prestado a los pacientes
-  Felicitaciones por su trabajo por la comunidad adulta de Sativasur y su atención de todas las señoritas es buena
-  Bueno el servicio de odontología
-  El servicio de odontología es muy bueno, siempre me atienden de la mejor manera

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES. NOVIEMBRE DE 2022

Durante el mes de Noviembre del 2022 se recibieron y tramitaron 17 PQRSDF así:

### Listado general de los radicados del mes de Noviembre

N	FECHA	USUARIO	AREA	ESTADO	DESCRIPCION	Dias de resolución
292	2/11/2022	Luis Alfonso Polanía Rojas	Sistema de Información y Atención al Usuario	Cerrada	Petición a Droguería Cruz Verde- Remitida por competencia	0
293	5/11/2022	Myriam Haydee Castillo Salamanca	Talento Humano	Cerrada	Solicitud de historial laboral	7
294	9/11/2022	Maria Constanza Estupiñan	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Queja sobre evento de inauguración del TAC	11
295	9/11/2022	Miguel Angel Prieto	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Queja contra personal de vigilancia	6
296	9/11/2022	Dorelly Benitez	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Felicita al personal de enfermería en pediatría	12
297	9/11/2022	Victor Zamora	Subgerencia Administrativa	Cerrada	Felicita los procesos de atención de la Institución	4
298	9/11/2022	Dora Isabel Perez	Enfermería	Cerrada	Refiere mal trato por parte de enfermera	12
299	10/11/2022	Eva Lucia Macias Torres	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Remite por competencia casos de acceso	5
300	15/11/2022	Francy Pinzón Bedoya	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Solicita información de servicios	0
301	15/11/2022	Sandra Patricia Valbuena Camacho	Subgerencia Administrativa	Cerrado	Refiere mala atención por parte de vigilante	13

302	15/11/2022	Aura Yamile Rojas	Subgerencia Científica	Cerrado	Remite por competencia queja por dificultad en cirugía	3
303	18/11/2022	Felix Camargo	Subgerencia Científica	Cerrado	Queja por mala atención de ginecología	10
304	20/11/2022	Claudia Alejandra González Pineda	Prestación de servicios	Abierto	Solicitan información de indicadores de calidad	10
305	22/11/2022	Sandra Ruth Castro	SIAU	Cerrado	Queja de Sanitas remitida por competencia	0
306	25/11/2022	Francy Pinzón Bedoya	Asesor de prestación de servicios	Cerrado	Solicita información de servicios	1
307	26/11/2022	Ninfa Elvi Nagulo	SIAU	Cerrado	Queja de Sanitas remitida por competencia	0
308	29/11/2022	Astrid Viviana Flechas	Asesor de prestación de servicios	Abierto	Queja por atención no satisfactoria	
309	30/11/2022	Maria Fanny Aya Arias	SIAU	Cerrado	Queja de Sanitas remitida por competencia	2

Se identifica que la mayoría de eventos reportados por los usuarios que consisten en quejas que ocurrieron o están relacionados con el área de Hospitalización en la sede principal de Duitama.

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas el mes de Octubre del 2022 es de **5** días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Así mismo durante el mes de Noviembre del 2022, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de **221**. acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados.

Amablemente

**Daniel Sebastián Fuentes Martínez**  
**Sistema de Información y Atención al Usuario**  
**ESE Hospital Regional de Duitama**

**Elaboró: Juliana Sofía Herrera**  
**Profesional de Apoyo**